



## ALERTAS TEMPRANAS PARA PROMOVER LA RETENCIÓN EL CASO DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

Línea Temática 5. Políticas nacionales y gestión institucional para la reducción del abandono.  
Tipo de comunicación: Experiencia / Reporte de caso

ARENAS FERNÁNDEZ, ARTURO HERNÁN  
HURTADO HURTADO, DIANA ISABEL  
Universidad Santiago de Cali - Colombia  
e-mail: [viceacad@usc.edu.co](mailto:viceacad@usc.edu.co)

**Resumen.** La Universidad Santiago de Cali es una institución de educación superior colombiana, fundada hace 56 años, actualmente con 15.200 estudiantes en sus sedes de Cali y Palmira, mayoritariamente de estratos 1, 2 y 3, con alta presencia de población afrodescendiente. La problemática de deserción es una gran preocupación pues la tasa anual se encuentra en un 13,1%. A pesar de las varias acciones implementadas para disminuir la deserción en el pasado, los resultados no han sido los mejores, razón por la cual se hizo un diagnóstico de nuestras estrategias y se rediseñó todo el proceso institucional sobre atención a la deserción creando así en 2013 el Programa Institucional para la Permanencia Estudiantil – PIPE-. El programa PIPE involucra tres grandes fases: una diagnóstica, una de intervención y otra de seguimiento y evaluación. Uno de los ejes más importantes de la nueva estrategia ha sido lo que denominamos Sistema de Alertas Tempranas –SIAT-, el cual nos permite tener información confiable, precisa, completa y oportuna sobre las características de nuestros estudiantes y los factores que potencialmente pueden incidir en mayor grado para que deserten. La información que arroja el SIAT, nos ha permitido intervenir desde fases tempranas en los riesgos identificados, pero además focalizando las acciones en aquellos individuos con mayor riesgo y en las problemáticas más relevantes.

**Descriptor o Palabras Clave:** Deserción, Retención, Programa Institucional, Alertas Tempranas, Intervención.

## Introducción

La deserción escolar es sin duda una problemática que preocupa a gobiernos, instituciones de educación y sociedad en general, tomando en cuenta el impacto social, económico y político que genera y los efectos negativos en altos porcentajes de la población joven.

De acuerdo con datos del Ministerio de Educación Nacional (2014) la deserción estudiantil anual en educación superior en Colombia, para el año 2013, se ubicó en 10,4% y en el departamento del Valle del Cauca estuvo por encima del promedio nacional con 13,5%.

La Universidad Santiago de Cali<sup>1</sup> no es ajena a esta problemática y según los datos del Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior –SPADIES-, para el año 2013 el porcentaje de deserción estudiantil se ubicó en el 13,1%, lo cual nos invita a continuar en el esfuerzo institucional por entender y atender esta problemática.

Es necesario mencionar que algunas características de nuestros estudiantes y de las políticas de admisión de nuestra Universidad

<sup>1</sup> La Universidad Santiago de Cali fue creada en el año 1958 con el programa de Derecho, en la década siguiente se abrieron las facultades de Educación y de Ciencias Económicas y Empresariales; a partir de la década de los 90s, la institución tuvo un fuerte crecimiento en el número de programas y estudiantes con la apertura de las facultades de Salud, Ingenierías, Comunicación y Publicidad y Ciencias Básicas.

Desde su fundación la Universidad Santiago de Cali se ha caracterizado por ser una institución democrática e incluyente, que le ha permitido a amplias capas de la población, especialmente las menos favorecidas, acceder a la educación superior.

Actualmente la Universidad cuenta con 85 programas de nivel técnico, tecnológico, profesional, especialización y maestrías, de los cuales 6 han obtenido Acreditación de Alta Calidad; tiene alrededor de 15.000 estudiantes en sus sedes de Cali y Palmira, lo cual la convierte en la Universidad privada de mayor tamaño en la región suroccidental de Colombia; en sus 56 años de existencia ha graduado más de 60.000 profesionales en distintos campos.

hacen que estemos expuestos a un mayor riesgo de deserción:

- En primer lugar hemos decidido que nuestro proceso de selección no es excluyente, por lo tanto aspiramos a cubrir todos los cupos disponibles en todos los programas, con base en la demanda.
- Algunos datos de caracterización de quienes ingresaron a primer semestre en el año 2013 nos indican que:
  - Cerca del 85% de nuestros estudiantes provienen de estratos 1,2 y 3, con las carencias que infortunadamente tiene esta variable en su capital cultural y académico.
  - El 40% de nuestros estudiantes se caracterizan como afrodescendientes o negros, un 36% mestizos, un 18% blancos y un 4% indígenas.
  - El 67% de jóvenes provienen de colegios públicos y un 33% de privados y la mayoría de estas instituciones se clasifican, según el ICFES, en niveles medio y bajo.
  - En cuanto a los resultados de las pruebas SABER, en su mayoría nuestros estudiantes obtienen puntajes en niveles medio.
  - De acuerdo con datos obtenidos de nuestro Sistema de Alertas Tempranas, cerca del 40% de quienes ingresaron a primer semestre en 2013 tienen un riesgo alto o muy alto de deserción.

Todo lo anterior ha llevado a que a través de los años la Santiago haya desarrollado diversas estrategias de intervención para disminuir los indicadores de deserción, comenzando por algunas actividades de acompañamiento académico, pasando por acciones de bienestar universitario y estrategias financieras, con la característica principal que eran acciones aisladas, desarrolladas por diversas dependencias de la Universidad, sin una clara y precisa

fundamentación diagnóstica de la problemática.

Luego de varios años de desarrollar acciones de intervención, para el 2010, aprovechando la convocatoria del Ministerio de Educación Nacional para apoyar proyectos de las IES orientados a disminuir la deserción, la Universidad Santiago de Cali implementó el Proyecto para el Fortalecimiento Académico –PAFA-, el cual permitió por primera vez que varios de los actores institucionales como Vicerrectoría, Bienestar Universitario y algunas facultades se unieran para adelantar una gestión más articulada y sinérgica.

Este programa PAFA se desarrolló durante dos años, pero carecía igualmente de un diagnóstico más preciso y claro de las características de nuestros estudiantes relacionadas con los factores generadores de la deserción y era débil en el seguimiento y evaluación de sus resultados.

En el año 2011, luego de establecer que nuestras acciones a través de PAFA aún se quedaban cortas y carecíamos de un mejor diagnóstico de la deserción, tuvimos la oportunidad de conocer el trabajo implementado por un grupo de investigadores de la Universidad Tecnológica de Pereira quienes constituyeron la empresa LAMBDA, que se presentaba como innovador en algunos aspectos, especialmente en brindar herramientas para detectar de manera temprana los riesgos de deserción en estudiantes admitidos a primer semestre.

A partir de ese año comenzamos, con el acompañamiento del grupo LAMBDA, la implementación de un proceso más completo de diagnóstico e intervención sobre la deserción en la Universidad, lo cual nos condujo a reevaluar y transformar PAFA hacia nuestro actual Programa Institucional para la Permanencia Estudiantil –PIPE-.

## 1. PIPE, un aliado de la gestión

Es un hecho que el ingreso de un joven a la educación superior implica para él diversos cambios de orden cultural, académico, social y personal, los cuales pueden generarle inestabilidad y afectar su capacidad de adaptación a esta nueva experiencia, por esto se hace necesario identificar ampliamente dichas circunstancias y actuar oportunamente sobre ellas. Para Johnston “La entrada al primer año de universidad... representa el inicio de un periodo de cambio clave en la vida social del individuo y en su desarrollo intelectual” (2014, p.16)

En el proceso de revisión de nuestras actividades alrededor de la deserción nos encontramos con algunas situaciones que llamaban la atención:

- Lo primero era que no existía información completa, clara y confiable sobre las características de los estudiantes que nos ingresaban a primer semestre y su trayectoria al interior de la institución, aunque si teníamos datos que eran recopilados en distintos momentos del proceso.
- En segundo lugar, los datos que podíamos tener sobre nuestros estudiantes no eran precisamente un referente de análisis y menos aún base de las acciones que adelantábamos.
- En tercer lugar, eran varias las áreas de la Universidad que desarrollaban acciones orientadas a impactar sobre la problemática de la deserción, pero sin mucha interrelación y sinergia.
- Finalmente, no teníamos indicadores claros y confiables para hacer seguimiento y evaluación a las acciones y establecer el impacto de las mismas.

Todo lo anterior condujo a revisar el conjunto de acciones que implementamos en la Universidad relacionadas con la problemática de deserción, concluyendo en la

implementación, desde el año 2013, del programa PIPE, el cual está en proceso de desarrollo, consolidación y sometido a autoevaluación periódica.

El programa PIPE se diseñó como estrategia orientada al abordaje integral de la problemática de deserción/retención, partiendo del conocimiento de los factores asociados a la misma, desarrollando y articulando acciones para la permanencia estudiantil.

El programa se desarrolla en tres grandes fases: una diagnóstica, una de intervención y otra de seguimiento y evaluación.



Fig. 1. Fases de PIPE

Como actores del proceso están la Universidad con sus diferentes dependencias (Vicerrectoría, Bienestar Universitario, Gerencia Financiera, las Facultades), los estudiantes y sus familias.

## 2. Conocer para actuar: Sistema de Alertas Tempranas –SIAT-

Es claro para nosotros que los avances en ampliación de cobertura que hemos logrado en Colombia hace también que haya mayor diversidad en la tipología de aspirante a la educación superior, como expresa Johnston un buen número de dichos aspirantes está infradotado e ingresan con carencias tanto en competencias académicas como de actitudes “que antes se consideraban básicas para un rendimiento de ciclo superior” (2014, p.21).

Uno de los primeros aspectos sobre los cuales se propuso intervenir PIPE fue el proceso de

inscripción, selección y admisión de estudiantes, para lo cual se reestructuró el mismo buscando convertirlo en una fase ágil que proveyera información útil y oportuna sobre nuestros estudiantes y su potencial de riesgo de deserción.

En esta etapa del proceso se realizan las siguientes acciones:

- Preinscripción en línea, mediante la cual obtenemos información básica de contacto y su intención de estudio.
- Inscripción en línea, mediante la cual obtenemos datos sociodemográficos del estudiante, trayectoria académica, situación financiera, contexto familiar.
- Entrevista de Programa y aplicación en línea de la encuesta SIAT (Sistema de Alertas Tempranas)<sup>2</sup>, mediante la cual obtenemos información relevante de aspectos académicos, económicos, familiares y psicosociales de los estudiantes y su entorno familiar<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> El SIAT es una entrevista en línea basada en una herramienta desarrollada en PHP, la cual está conectada localmente a una base de datos MySQL. Además de la identificación temprana de factores de riesgo que puedan dificultar la permanencia del estudiante en la IES, el SIAT permite registrar todas las acciones adelantadas con cada estudiante y monitorear los resultados obtenidos, lo cual posibilita ajustar las estrategias de intervención.

La información recopilada la organiza el programa utilizando un modelo estadístico matemático que establece los percentiles de riesgo por componente, agrupando en una escala que ubica al estudiante en una determinada categoría de riesgo: muy alto cuando el porcentaje obtenido se ubica entre el 80% y 100%, alto cuando está entre 60% y 79%, medio cuando está entre 40% y 59% y sin riesgo cuando está por debajo del 39%.

<sup>3</sup> En el componente económico se recopila y analizan datos acerca de la economía familiar, personal y para la vida universitaria.

En el componente académico se recopila y analizan datos acerca de su historial académico, orientación profesional, condiciones personales para el éxito escolar.

En el componente familiar se recopila y analizan datos acerca de cohesión y adaptabilidad familiar.

En el componente psicosocial se recopila y analizan datos acerca del contexto y dinámica de socialización, habilidades sociales y salud mental.

En el periodo 2013B, por ejemplo, sobre una base de 2078 estudiantes admitidos a primer semestre, el SIAT nos brinda datos que indican que el 39,8% de ellos presentaban alto riesgo de deserción, y otro 20% presentaba un riesgo medio.



- Pruebas de valoración académica<sup>4</sup>, las cuales presentan los estudiantes en línea y nos brindan información sobre competencias en matemáticas, comprensión lectora e inglés.
- Pruebas de valoración médica y psicológica<sup>5</sup>, mediante la cual obtenemos información sobre algunos aspectos de salud tanto física como mental.

Con todos los datos reunidos en esta fase se procede a hacer la sistematización y análisis de los mismos, preparando informes de alertas tempranas, consolidados por Universidad, Facultad, Programa y estudiante, para que las diversas unidades que participan del programa

A ese grupo de estudiantes de más alto riesgo se orientaron las principales acciones de cada una de las áreas que participa en el programa PIPE, según el componente de intervención requerido en cada caso (académico, económico, familiar y psicosocial).

<sup>4</sup> La prueba de competencia lectora indaga sobre tres (3) niveles de comprensión: Literal, Inferencial y Crítico-Inter textual. Los desempeños se clasifican en Superior cuando el estudiante logra entre 17 a 20 respuestas acertadas, Alto cuando tiene entre 13 y 16, Medio cuando son entre 8 y 12, Bajo cuando son entre 4 y 7 y Muy bajo cuando son entre 0 y 3. En el periodo 2013B, el 50,7% de los estudiantes mostraron nivel de competencia bajo y el 44,6% medio.

La prueba de competencia matemática indaga sobre cinco (5) factores de desempeño: Pensamiento numérico y sistemas numéricos, Pensamiento espacial y sistemas geométricos, Pensamiento métrico y sistemas de medidas, Pensamiento aleatorio y sistemas de datos, Pensamiento variacional y sistemas algebraicos y analíticos. Los desempeños se clasifican en Muy Alto cuando logra entre 70% y 100% de puntos, Alto cuando logra entre 50% y 69%, Medio cuando logra entre 30% y 49%, Bajo cuando logra entre 15% y 29% y Muy bajo cuando logra menos de 15%. En el periodo 2013B, el 77,87% presentó un nivel de competencia de medio hacia abajo.

La prueba de competencia en idioma inglés, evalúa cuatro aspectos: Reading, Grammar, Listening and Speaking y tiene como propósito determinar el nivel de proficiencia en Inglés que posee cada estudiante según el Marco Común Europeo – MCE-. En 2013B mostró que el 82,1% de los estudiantes posee tan solo un nivel A1, el 10,3% un nivel A2, el 6,3% B1 y tan sólo un 1,3% el nivel B2.

<sup>5</sup> En estas valoraciones realizadas a los estudiantes en 2013B encontramos que el 41% de ellos amerita uno o varios tipos de acompañamiento. Estos acompañamientos se requieren principalmente en técnicas de estudio (56%), manejo del estrés y la ansiedad (42%), habilidades de relacionamiento e interacción (32%), autoestima (26%), liderazgo y proyecto de vida (7%), orientación profesional (5%).

PIPE, orienten sus acciones hacia aquellos casos de mayor urgencia.

El primer informe de Alertas Tempranas se obtiene al inicio de clases, con datos cercanos al 70% de admitidos. Este informe se remite a las decanaturas y direcciones de programa y allí aparecen las variables críticas de riesgo de deserción por estudiante, con el fin que cada programa inicie la labor de orientación, remisión y seguimiento de los estudiantes según la actividad que se recomienda en cada caso.

### 3. Actuar para mejorar: intervención integral

Con base en la información reunida en la fase diagnóstica, se han determinado tres grandes áreas de intervención: Asuntos Académicos – Aspectos Psicosociales – Condiciones Financieras, en las cuales participan distintas dependencias de la Universidad.

A propósito de la participación de diversos actores institucionales en la atención de la deserción, suele suceder que no siempre se presenta una adecuada coordinación y alineamiento en las acciones, por lo cual como expresan Longas y Mollá (2011) se debe asegurar “la unidad y coherencia en la intervención de los diferentes miembros del equipo educativo” (p.32), de tal manera que haya mayor contundencia y un uso más eficiente de los recursos.

#### 3.1. Área de Asuntos Académicos

La Vicerrectoría lidera esta área de intervención, en la cual participan además los programas, los departamentos académicos y la Gerencia de Bienestar Universitario.

De acuerdo con la información recogida en la Entrevista SIAT y en las diversas pruebas aplicadas tenemos que nuestros estudiantes presentan debilidades asociadas con bajas competencias en lectoescritura, pensamiento lógico matemático, inglés, hábitos de estudio.

Como acciones de intervención asociadas a lo anterior están:

- Cursos generales comunes y obligatorios para todos los estudiantes que ingresan a la Universidad en Pensamiento lógico matemático, Comprensión y producción textual, Inglés, los cuales se han revisado y rediseñado de acuerdo con datos obtenidos de los diagnósticos
- Tutorías y monitorías, mediante las cuales se brinda acompañamiento adicional a los estudiantes en áreas críticas y de alta mortandad, apoyados en estudiantes de alto desempeño y con la orientación de docentes tutores.
- Talleres sobre hábitos de estudio.
- Cursos de lectura, escritura y oralidad académica, desarrollados por el programa de Fonoaudiología con estudiantes de los programas de la Facultad de Salud.

### 3.2. Área de Aspectos Psicosociales

Con base en la información reunida en las entrevistas aplicadas por los psicólogos de la Gerencia de Bienestar Universitario y en la encuesta SIAT, encontramos que nuestros estudiantes presentan problemáticas asociadas con ansiedad, estrés, autoestima, resolución de conflictos, consumo de sustancias psicoactivas.

La Gerencia de Bienestar Universitario lidera esta área de intervención, con acciones como:

- Talleres sobre manejo y control de estrés y ansiedad - Orientación profesional - Taller proyecto de vida - Escuela de padres- Escuela de Liderazgo.
- Campañas de prevención de embarazos y consumo de sustancias psicoactivas.
- Acompañamiento e intervención psicológica y de trabajo social cuando se requiere.

### 3.3. Área de Condiciones Financieras

El factor económico es una de las variables que pesan en la deserción de nuestros estudiantes, sobre todo si tenemos en cuenta que cerca del 80% de nuestros alumnos provienen de estratos 1, 2 y 3 y hay en ellos alta incertidumbre sobre la disponibilidad de recursos no solo para el pago de matrícula, sino además para otros gastos asociados como materiales de estudio, alimentación, transporte, entre otros.

Para la Universidad esta es una de las áreas más difíciles de intervenir de manera directa, porque nuestra condición de institución privada nos hace difícil subvencionar los costos educativos. Como acciones de intervención asociadas a lo anterior están:

- Asesoría para obtención de créditos con Icetex y entidades financieras con las cuales la Universidad tiene convenios.
- Disminución de valores de matrícula a primer semestre en algunos programas y congelamiento de matrícula en otros programas.
- Descuentos por pronto pago, por matrícula simultánea de hermanos, padres, esposos.
- Descuento para egresados y sus hijos.
- Becas por rendimiento académico.
- Descuentos en convenios con comunidades afro, indígenas, cooperativas, fundaciones y asociaciones.
- Incentivos económicos a monitores.

## 4. Evaluar para ajustar

Toda actividad de intervención debe ser evaluada en su desarrollo e impacto, por lo cual nos hemos propuesto acciones de autoevaluación y seguimiento a las diversas fases del programa PIPE.

El programa PIPE se evalúa en su conjunto cada año para establecer el cumplimiento del plan de acción, la pertinencia de las acciones, su articulación con la política institucional y

la disminución en el índice de deserción institucional.

Otro tipo de evaluación se orienta al seguimiento del rendimiento académico del estudiante con vulnerabilidad, gracias a las herramientas que nos provee el aplicativo SIAT.

Con las áreas implicadas en las diferentes acciones de intervención se realiza seguimiento a la cobertura en la atención y la contribución a la permanencia de los estudiantes participantes, buscando además ajustar aquellas acciones que lo ameriten.

## 5. Anotaciones y conclusiones

Para la Universidad Santiago de Cali ha sido un gran reto afrontar esta problemática de la deserción estudiantil y ello nos permite sacar algunas anotaciones/conclusiones:

- Lo primero es reconocer la importancia de contar con un diagnóstico propio, completo y preciso sobre cuáles son las características de nuestros estudiantes y las variables que pueden incidir mayormente en su deserción.
- En segundo lugar aceptar que la problemática de deserción es multicausal y compleja, por lo tanto deben diseñarse estrategias que respondan a esta característica.
- En tercer lugar, es primordial abandonar el activismo ciego y convertir este frente de trabajo deserción/retención en una política institucional.
- En cuarto lugar, asociado a lo anterior, es imprescindible articular todos los esfuerzos que pueden desarrollar las distintas dependencias, de tal manera que haya sinergia y alineación con la política institucional.
- En quinto lugar, es necesario crear conciencia en todos los miembros de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, administrativos, directivos)

que cada uno de ellos tiene responsabilidad y puede aportar en la disminución de la deserción.

Finalmente, el tema de la deserción debe continuar siendo objeto de estudio y seguimiento en las instituciones, convertirlo en fuente de investigación permanente.

## Referencias

- Johnston, B. (2013). El primer año de Universidad: una experiencia positiva de Transición. Madrid: Narcea Ediciones.
- Longas, J. & Mollá, N. (2011). La escuela orientadora. Madrid: Narcea Ediciones.
- Ministerio de Educación Nacional. (2014). Estadísticas de Permanencia 2013. [http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702\\_archivo\\_pdf\\_estadisticas\\_2013.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_archivo_pdf_estadisticas_2013.pdf)